

EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN PESERTA ASURANSI KESEHATAN
RAWAT INAP BAGI PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA RUMAH SAKIT UMUM
SUNGGUMINASA KABUPATEN GOWA



BOSOWA

Oleh :

ST. ASNAENI AM.
45 98 021 038

FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS "45"
MAKASSAR

2001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Peserta Asuransi Kesehatan (Askes) Bagi Pegawai Negeri Sipil pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa

Nama : ST. ASNAENI. AM

Nomor Pokok : 45 98 021 038

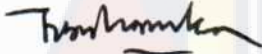
Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

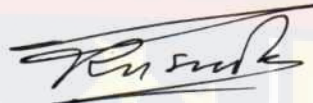
Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. HUSAIN HAMKA, MS.



Drs. M. RUSDI MAIDIN, MS.

Mengesahkan,

Dekan Fisipol Universitas "45"

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi
Fisipol Universitas "45"



Drs. HUSAIN HAMKA, MS.



Drs. MARTEN D. PALOBO

HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari, Rabu 12 Juni 2002, Skripsi dengan judul : Efektivitas Pelayanan Kesehatan Peserta Asuransi Kesehatan (Askes) Rawat Inap Bagi Pegawai Negeri Sipil pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Nama : **ST. ASNAENI AM.**
Nomor Pokok : **45 98 021 038**
Jurusan : **Ilmu Administrasi**

Telah diterima oleh Panitia Ujian Sarjana Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Negara (S1) pada Jurusan Administrasi Negara Program Study Ilmu Administrasi Negara.



DR. ANDI JAYA SOSE, SE, MBA.

Rektor Universitas "45"

Pengawas Umum,

Drs. HUSAIN HAMKA, MS.

Dekan FISIP "45"

Panitia Ujian,

Dra. Hj. NURMI NONCI, M.Si.

Ketua

Drs. MARTEN D. PALOBO, M.Si.

Sekretaris

Tim Penguji,

1. Drs. HUSAIN HAMKA, MS.

(.....)

2. Dra. Hj. NURMI NONCI, M.Si.

(.....)

3. Dra. JUHARNI, M.Si.

(.....)

4. Drs. H. BAHARUDDIN, M.Si.

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, dimana penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan skripsi yang sederhana ini karena menyadari sepenuhnya bahwa tanpa rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini sungguh mustahil dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelas Sarjana Administrasi Negara pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar. Dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak luput dari kesulitan dan kekeliruan yang disebabkan oleh tingkat kemampuan penulis yang masih kurang memadai dalam penyajian karya ilmiah ini. Namun demikian kekeliruan dan kekurangan penulis dapat diatasi dengan adanya bantuan dari berbagai pihak baik berupa buah pikiran maupun material dan spiritual. Karena itu penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak DR. Andi Jaya Sose, SE, MBA, selaku Rektor Universitas 45 Makassar.
2. Bapak Drs. Husain Hamka, M Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 45 Makassar
3. Bapak Drs. Marten D. Palobo sebagai Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.

4. Bapak Drs. Husain Hamka, MS dan Drs. M. Rusdi Maidin, M.Si selaku Pembimbing Pertama dan Kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberikan petunjuk selama dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai.
5. Kepada Seluruh dosen yang telah memberikan kuliah dan membimbing selama penulis mengikuti perkuliahan, dan tidak lupa kepada segenap karyawan/pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar, atas segala pelayanan kepada penulis di dalam urusan-urusan akademis maupun urusan lainnya.
6. Kepada Ibunda tercinta Hj. Hamsinah Sali, Kakak St. Asriati, AM, S.Pd dan M. Asari, AM serta adik tersayang yang telah membiayai, mendoakan, memberi perhatian hingga selesai.
7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa yang telah banyak membantu dan memberikan sumbangsih pikiran dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sesuai dengan yang diharapkan.

Akhirnya atas segala bantuan dan jasa baik dari semua pihak dalam penulisan skripsi ini penulis doakan semoga mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa. Amin.

Makassar, 2002

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENERIMAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan dan Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Kerangka Konseptual	10
E. Metode Penelitian	15
F. Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Beberapa Pengertian Pokok	18
B. Pengertian Pelayanan Kesehatan	26
C. Pengertian Rumah Sakit, Tugas dan Fungsinya	28
D. Faktor Pendukung Pelayanan	29

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	36
A. Sejarah Singkat Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa	36
B. Struktur Organisasi	38
C. Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Pelaksanaan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Khususnya Peserta Askes Rawat Inap	43
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Peserta Askes Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1	Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2001/2002	41
2	Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Berdasarkan Golongan	42
3	Tanggapan Responden Tentang Ketetapan dan Kecepatan Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien di RSUD. Sungguminasa Kabupaten Gowa	52
4	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Efektifitas Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa	53
5	Tanggapan Responden Tentang Sistem Pelayanan Kartu Kesehatan RSUD. Sungguminasa Kabupaten Gowa	55
6	Tanggapan Responden Tentang Keteraturan Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Khususnya Peserta Asuransi Kesehatan	56
7	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap pasien Peserta Askes Khusus Rawat Inap	57
8	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Di Bagian Laboratorium, Farmasi, dan Radiologi	58
9	Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Dilakukan Dokter dan Perawat di bagian Perawatan Rawat Inap	59
10	Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Personil Kesehatan Dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tenaga manusia yang sehat merupakan salah satu modal utama dalam pelaksanaan pembangunan di segala bidang, baik pada masa sekarang maupun untuk jangka waktu yang akan datang, sehingga perhatian terhadap peningkatan derajat kesehatan warga masyarakat merupakan hal yang sangat penting.

Upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan warga masyarakat oleh pemerintah dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) 1988 : 449 telah merumuskan sebagai berikut :

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan termasuk keadaan gizi masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas dan taraf hidup serta kecerdasan dan kesejahteraan rakyat pada umumnya.

Masyarakat yang sehat selain sebagai sasaran dalam pembangunan di bidang kesehatan, tetapi yang terutama adalah sebagai modal utama yang akan menentukan keberhasilan pembangunan secara keseluruhan. Hal ini dapat dimengerti bahwa manusia yang sehat adalah manusia yang memiliki jasmani, rohani dan sosial yang sempurna bukan hanya karena tidak adanya penyakit, cacat/kelemahan.

Sebagai modal utama bagi pembangunan, terutama warga masyarakat yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan perlu didukung oleh kondisi kesehatan yang sempurna seperti yang di atas.

Warga masyarakat yang dimaksud adalah mereka yang berkedudukan sebagai pegawai negeri. Jadi pegawai negeri merupakan kelompok masyarakat yang secara langsung terlibat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Dalam buku sistim pemerintahan dan administrasi Indonesia (1990 : 103) menegaskan bahwa :

Untuk menjamin terselenggaranya tugas umum pemerintahan dan pembangunan secara berdayaguna dan berhasilguna dalam rangka usaha untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur, merata materil dan spritual diperlukan adanya pegawai negeri sebagai unsur aparatur negara yang penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945, bersih, berwibawa, bermutu tinggi sadar akan tugas serta tanggung jawabnya.

Pegawai negeri sebagai aparatur negara dan abdi masyarakat mempunyai andil yang sangat besar terhadap terwujudnya tujuan negara karena secara langsung sebagai pelaksana tugas pemerintahan dan pembangunan walaupun secara umum seluruh warga masyarakat Indonesia bertanggung jawab dan ikut menentukan tercapainya tujuan negara tersebut sehingga tidak semua masyarakat Indonesia dapat menjadi pegawai negeri, walaupun semuanya mempunyai hak. Untuk dapat menjadi pegawai negeri harus memiliki kemampuan dan kecakapan yang

mendukung dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diemban, serta dapat memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan sesuai undang-undang yang berlaku.

Salah satu yang perlu digaris bawahi adalah bagi setiap pegawai diberikan gaji. Gaji merupakan usaha dalam memenuhi kebutuhan pegawai negeri itu sendiri, karena kebutuhan seseorang sangat erat kaitannya dengan aktivitas yang akan dilaksanakan. Atau dapat dikatakan bahwa gaji merupakan perangsang bagi setiap pegawai negeri untuk bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diembannya. Sehingga oleh beberapa ahli yang ingin melihat semangat dan kegairahan kerja seseorang selalu dikaitkan dengan kebutuhan.

Abraham Maslow yang terkenal dengan teori motivasi kebutuhan mempunyai pandangan bahwa perilaku manusia sangat dipengaruhi oleh kebutuhan-kebutuhan yang ingin dicapai oleh manusia tersebut. Oleh Maslow mengelompokkan kebutuhan manusia atas lima tingkatan yaitu :

1. Kebutuhan fisiologi yang meliputi lapar, haus yang dikembangkan dengan upah dan gaji
2. Kebutuhan akan keamanan
3. Kebutuhan akan kasih sayang
4. Kebutuhan ego yaitu kebutuhan untuk memperoleh status dan pengakuan.
5. Kebutuhan akan perwujudan diri.

Dalam hubungannya dengan pegawai negeri, upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhannya selain berupa gaji juga diusahakan kebutuhan-kebutuhan lainnya seperti kesehatan, jaminan hari tua, pendidikan dan latihan atau pemenuhan baik kebutuhan material maupun nonmaterial. Kesemuanya dalam rangka merangsang semangat dan gairah kerja pegawai negeri.

Terhadap usaha pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan pegawai negeri, khususnya kesejahteraan di bidang kesehatan dapat dilihat dalam undang-undang tentang pokok-pokok kesehatan nomor 9 tahun 1960 pasal 8 mengatakan

“Pemerintah melakukan usaha-usaha khusus untuk menjamin kesehatan pegawai, buruh dan golongan karyawan lainnya beserta keluarganya sesuai dengan fungsi dan lingkungan hidupnya”.

Dari kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemerintah di atas menunjukkan besarnya perhatian terhadap peningkatan kesejahteraan pegawai negeri sipil di bidang kesehatan dengan harapan terwujudnya pegawai negeri yang ulet dan bertanggung jawab dengan tugasnya.

Bagi semua pegawai negeri sipil yang terdaftar dan kepada yang sudah terdaftar diberikan kartu Askes yang akan dipergunakan pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan. Dalam kartu peserta bukan hanya

berfungsi bagi pribadi pegawai, tetapi juga untuk keluarga yang termasuk tanggungan kartu Askes tersebut.

Jadi dengan adanya kartu peserta Askes yang berfungsi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan, diharapkan oleh setiap pemegang kartu Askes, tapi pada kenyataannya ada sebagian pemegang kartu Askes tidak menggunakan kartunya, atau jarang dalam penggunaannya. Oleh karena itu dalam pelayanan kesehatan peserta Askes yang jumlahnya cukup besar itu, menjadi harapan peserta Askes untuk dapat memperoleh pelayanan kesehatan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan kesehatan yang diharapkan setiap peserta, adalah pelayanan yang menjunjung tinggi harkat dan martabat pasien. Oleh karena itu, setiap pasien tentunya sangat mengharapkan ketulusan hati paramedis dalam menangani/mengobati penyakit para pasien/peserta tersebut. Selain itu, tanggung jawab moral dari setiap perusahaan asuransi kesehatan dituntut pula untuk dapat memberi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada peserta Askes yang membutuhkan pelayanan kesehatan.

Di sisi lain, perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) di bidang kesehatan merupakan salah satu sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pelayanan kesehatan secara efektif dewasa ini, sehingga masyarakat semakin menuntut pelayanan kesehatan yang berkualitas.

Dengan bertitik tolak dari uraian di atas, penulis terdorong untuk menganalisa dan mengkaji penyelenggaraan pelayanan kesehatan peserta Askes pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kab. Gowa, yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Efektivitas Pelayanan Kesehatan Peserta Asuransi Kesehatan (Askes) Rawat Inap Bagi Pegawai Negeri Sipil Pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa”**.

B. Pembatasan dan Perumusan Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan sosial budaya memberikan dampak luas kepada masyarakat yang dengan sendirinya juga mempengaruhi pandangan serta orientasi nilai terhadap upaya kesehatan yang ada.

Masyarakat semakin peka terhadap gangguan kesehatan yang dialami dan makin kritis terhadap pelayanan yang diterima, tuntutan mereka akan pelayanan yang lebih baik makin meningkat dan berkembang.

Hal-hal di atas merupakan tantangan yang perlu mendapat tanggapan positif. Dalam menanggapi tantangan tersebut dan sejalan dengan kebijakan pemerintah di bidang kesehatan yang telah digariskan dalam sistim kesehatan nasional, telah dilaksanakan berbagai upaya

peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat dalam rangka memajukan kesejahteraan umum yang merupakan salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia, karena bangsa yang sejahtera mencerminkan masyarakat yang sehat pula.

Berkaitan dengan hal ini, RSUD Sungguminasa Kab. Gowa sebagai salah satu wadah pelayanan di bidang kesehatan dituntut lebih profesional karena merupakan Rumah Sakit kelas C di Kawasan Timur Indonesia (KTI).

RSUD Sungguminasa Kab. Gowa yang merupakan unit organisasi di lingkungan departemen kesehatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Pelayanan Medik (Dirjen Yan Med) mempunyai misi :

Memberikan pelayanan yang bermutu dan terjangkau oleh lapisan masyarakat, tempat pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan, sebagai tempat penelitian dan pengembangan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

“Selain itu, misi khusus RSUD Sungguminasa Kab. Gowa adalah : “Sebagai Rumah Sakit rujukan untuk Indonesia Bagian Timur (IBT) dan meningkatkan serta mengembangkan pelayanan penanggulangan penyakit saluran kemih dan penyakit kanker.

Dalam pelaksanaan fungsi dan peranannya meningkatkan mutu efektifitas serta efisiensi pelayanan, masih terdapat berbagai masalah di mana hal ini sangat mempengaruhi peningkatan mutu pelayanan kesehatan masyarakat.

Penilaian secara umum kinerja RSUD Sungguminasa Kab. Gowa khusus yang bersifat teknis dapat disimpulkan belum optimal dan masih memerlukan upaya peningkatan dan penyempurnaan yang intensif. Kesan ini dihimpun dari informasi sebagai berikut :

1. Masih sering ada keluhan masyarakat baik disampaikan langsung maupun melalui surat atau media massa tentang pelayanan kesehatan yang dinilai belum memuaskan (kurang bermutu).
2. Perilaku petugas yang kurang simpatik, kurang komunikatif, kurang bersahabat serta tidak mencerminkan sikap sebagai pemberi jasa pelayanan yang baik.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka masalah ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan pada RSUD Sungguminasa Kab. Gowa terhadap pelayanan kesehatan peserta Askes ?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat pelayanan kesehatan peserta Askes pada RSUD Sungguminasa Kabupaten Gowa ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh RSUD Sungguminasa Kabupaten Gowa kepada pasien peserta Askes.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat/mempengaruhi pelayanan kesehatan bagi pegawai negeri sipil peserta Askes

2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai masukan bagi RSUD Sungguminasa Kabupaten Gowa dalam pengembangan dan peningkatan pelayanan kesehatan kepada pegawai negeri sipil peserta Askes.
- b. Menjadi masukan/bahan pertimbangan dalam rangka pengembangan ilmu administrasi khususnya, manajemen sumber daya manusia.
- c. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi bahan masukan di perpustakaan.

D. Kerangka Konseptual

Mutu barang umumnya dapat diukur namun mutu jasa pelayanan agak sulit diukur karena bersifat subyektif, karena menyangkut kepuasan seseorang, bergantung pada persepsi, latar belakang sosial, ekonomi, norma, pendidikan, budaya bahkan kepribadian seseorang.

Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk teknis sesuai standar yang ada. Menurut H. Djoko Wijono (1999 : 34) mengemukakan bahwa mutu pelayanan kesehatan adalah :

“Derajat dipenuhinya standar profesi atau standar operating procedure dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil-hasil atau outcomes seperti yang diharapkan oleh profesi maupun pasien yang menyangkut pelayanan, diagnosa, terapi, prosedur atau tindakan pemecahan masalah klinik”.

Untuk menilai tingkat keberhasilan atau memberikan gambaran tentang keadaan pelayanan di Rumah Sakit biasanya dilihat dari berbagai segi yakni :

1. Tingkat pemanfaatan sarana pelayanan
2. Mutu Pelayanan
3. Tingkat efisiensi pelayanan

Untuk mengetahui tingkat pemanfaatan mutu dan efisiensi pelayanan Rumah Sakit diperlukan berbagai indikator. Selain itu agar informasi yang ada dapat bermakna harus ada nilai parameter yang akan dipakai sebagai nilai banding antara fakta dan standar yang diinginkan. Indikator yang sering dipakai untuk menilai mutu pelayanan Rumah Sakit adalah :

1. Bed Occupancy Rate (BOR) yaitu prosentase pemakaian tempat tidur pada satu satuan waktu tertentu. Indikator ini memberikan gambaran tinggi rendahnya tingkat pemanfaatan dari tempat tidur Rumah Sakit. Idealnya antara 60 – 85 %.
2. Average Length of Stay (AVLOS) yaitu rata-rata rawatan seorang pasien. Indikator ini memberikan gambaran tingkat efisiensi juga dapat memberikan gambaran mutu pelayanan. Idealnya antara 6 – 9 hari.

3. Bed Turn Over (BTO) yaitu frekuensi pemakaian tempat tidur, berapa kali dalam satuan waktu tempat tidur rumah sakit dipakai. Indikator ini menggambarkan tingkat efisiensi dari pada pemakaian tempat tidur. Idealnya 40 – 50 kali.
4. Turn Over Internal (TOI) yaitu rata-rata hari tempat tidur ditempat dari saat terisi berikutnya. Idealnya 1 – 3 hari.
5. Net Death Rate (NDR) yaitu angka kematian > 48 jam setelah dirawat. Indikator ini dapat memberikan gambaran mutu pelayanan di Rumah Sakit. Nilai NDR yang dianggap masih dapat ditolerir adalah kurang dari 25 per 1000 penderita keluar.
6. Gross DEATH Rate (GDR) yaitu angka kematian umum. Nilai GDR tidak lebih dari 45 per 1000 penderita keluar.
7. Rata-rata kunjungan poliklinik per hari
8. Kegiatan instalasi gawat darurat
9. Kegiatan kebidanan/persalinan
10. Kegiatan pembedahan
11. Kegiatan KB Rumah Sakit
12. Kegiatan rujukan dan sebagainya.

Berkaitan dengan uraian di atas di mana RSUD Sungguminasa Kab. Gowa sebagai mediator pelaksanaan efektivitas pelayanan kesehatan memiliki fungsi utama sebagai penyelenggara upaya kesehatan yang

bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien, dalam membantu kelancaran dan memberi kemudahan dalam memperoleh pelayanan serta turut aktif dalam peningkatan, pencegahan, penyembuhan dan pemeliharaan kesehatan khususnya bagi pesertanya. Konsékwensi logisnya bahwa yang memiliki kartu peserta Askes akan selalu menggunakan kartu Askesnya bila membutuhkan pelayanan kesehatan/dapat dikatakan bahwa Askes mempunyai nilai efektif yaitu mampu untuk mewujudkan kesejahteraan di bidang kesehatan pada setiap membutuhkan pelayanan kesehatan.

Efektifnya Askes di sini dimaksud adalah terwujudnya tujuan dari Askes tersebut yaitu ; suatu bukti yang harus diperlihatkan pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan.

Ahli lain yang memberikan pengertian tentang efektifitas adalah Amitai Etziene bahwa "Efektifitas diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuannya.

Sedangkan Davis J. Laski (1988:50) mengatakan efektifitas adalah "batas dari derajat pencapaian tujuan organisasi.

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan Askes adalah terwujudnya kesejahteraan pegawai negeri sipil di bidang kesehatan pada saat membutuhkan pelayanan kesehatan.

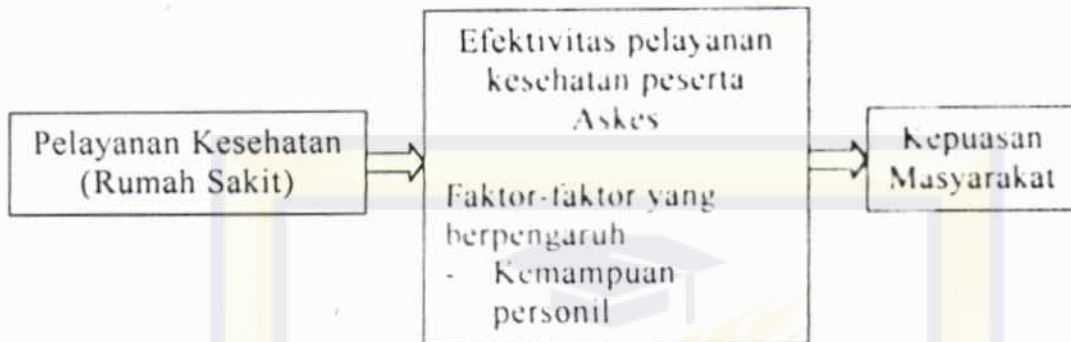
Menurut H. A. S. Munir (1998:88) faktor-faktor pendukung untuk terbentuknya efektivitas pelayanan kesehatan yang baik antara lain adalah :

1. Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung.
2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan
3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

Keenam faktor tersebut masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan, atau pelayanan dalam bentuk gerakan atau tindakan dengan atau tanpa peralatan. Dari keseluruhan faktor-faktor tersebut akan mendukung terbentuknya proses pelayanan kesehatan yang baik sehingga kepuasan pelayanan yang didambakan oleh masyarakat dapat terwujud.

Untuk lebih jelasnya mengenai kerangka konseptual “Efektivitas Pelayanan Kesehatan Peserta Askes bagi Pegawai Negeri Sipil pada RSUD Sungguminasa Kab. Gowa”, dapat dilihat pada skema berikut :

Kerangka Pikir



Gambar 01.

E. Metodologi Penelitian**1. Tipe dan Dasar Penelitian**

Tipe penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif yakni memberikan gambaran dan penjelasan mengenai Efektivitas Pelayanan Kesehatan Peserta Askes bagi Pegawai Negeri Sipil pada RSUD Sungguminasa Kab. Gowa dan dasar penelitian yang dipergunakan adalah survey.

2. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi yakni mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian dan melakukan pencatatan.
- b. Wawancara yakni mengadakan komunikasi langsung dengan responden mengenai pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas Rumah Sakit.

- c. Kuensioner yakni mengadakan sejumlah angket pada responden mengenai masalah yang dibahas dalam penulisan ini.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi penelitian adalah keseluruhan objek penelitian yakni pegawai sebanyak 120 orang dan peserta anggota Askes sebanyak 1.383 orang. Jadi yang mendapat pelayanan Askes di RSUD Sungguminasa Kab. Gowa sebanyak 1.503 orang

b. Sampel

Guna dapat mewakili populasi yang akan diteliti, maka penulis menggunakan teknik insidental sampling yakni dengan cara mengambil sampel pada waktu penelitian dilaksanakan selama dua pekan/minggu. Kemudian yang menjadi informan adalah pegawai RSUD Sungguminasa yang terlibat langsung memberi pelayanan kesehatan pegawai negeri sipil peserta Askes sebanyak sebagai berikut :

- | | |
|--------------------------------------|----------|
| 1. - Dokter (Informan) | 1 orang |
| - Paramedis (Informan) | 1 orang |
| - Paramedis non perawatan (Informan) | 1 orang |
| 2. Pasien (Sampel) | 25 orang |

5. Analisa Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian baik melalui observasi, wawancara maupun kuesioner diolah dan disusun dalam tabel frekuensi dan kemudian dianalisa dengan menggunakan metode kualitatif.

F. Sistematika Penulisan

Tujuan sistematika penulisan ini adalah mengelompokkan materi yang dibahas secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dimengerti. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut :

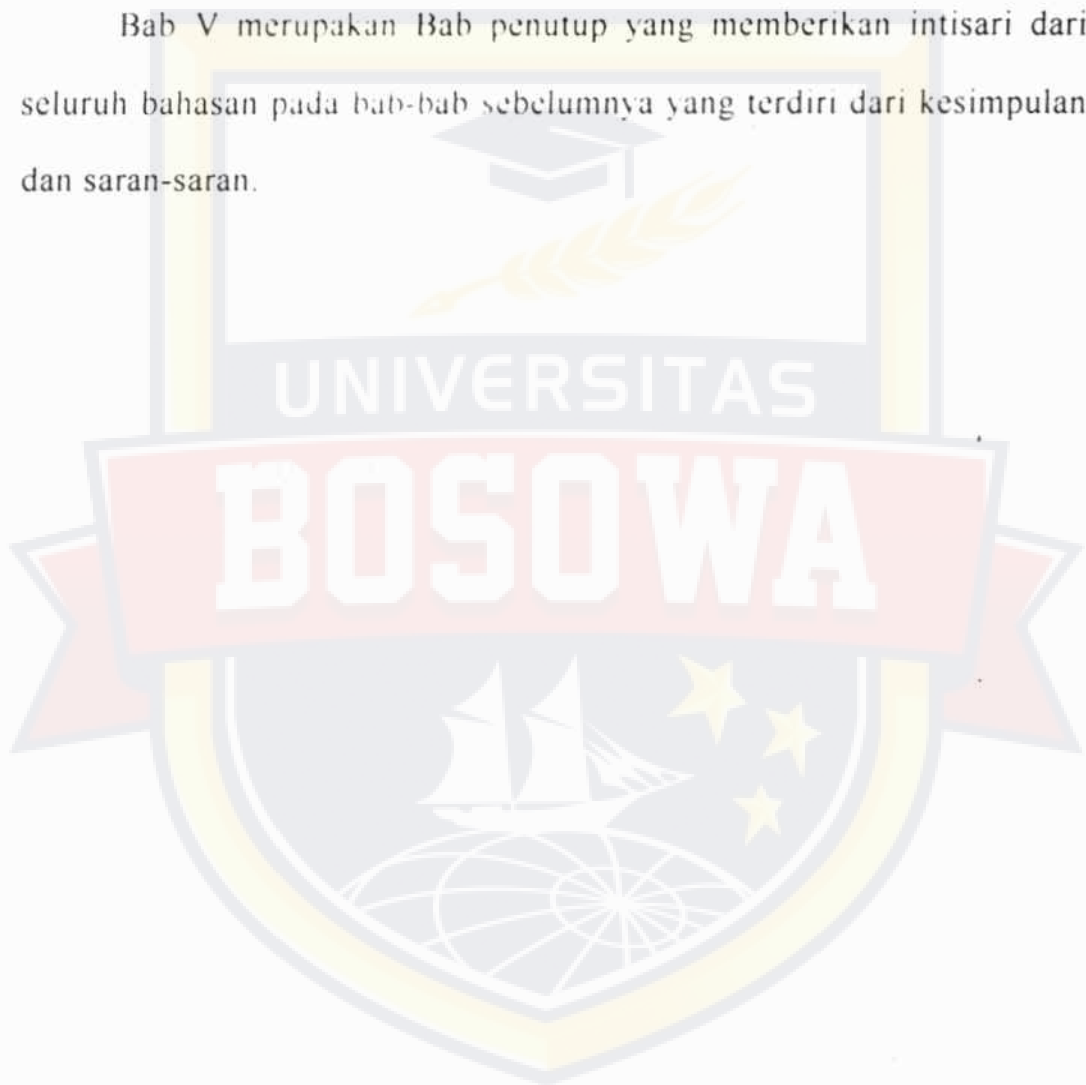
Bab I merupakan pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka konseptual, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II yaitu tinjauan pustaka, yang menguraikan kajian secara teoritis yang terdiri dari pengertian pegawai negeri sipil, pengertian efektivitas, pengertian asuransi kesehatan, pengertian pelayanan kesehatan serta tugas dan fungsi rumah sakit.

Bab III penulis memberikan gambaran umum mengenai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kab Gowa, struktur organisasi dan keadaan pegawai Rumah Sakit.

Bab IV penulis memberikan analisa tentang efektifitas pelayanan kesehatan peserta Askes Rawat Inap, mengemukakan faktor-faktor penghambat pelaksanaan pelayanan dan pemecahan masalah.

Bab V merupakan Bab penutup yang memberikan intisari dari seluruh bahasan pada bab-bab sebelumnya yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Beberapa Pengertian Pokok

1. Pengertian Pegawai Negeri Sipil

Perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh usaha manusia dalam mewujudkan kesejahteraan hidupnya membawa konsekuensi untuk peningkatan sumber daya manusia. Peningkatan sumber daya manusia yang dimaksud adalah menciptakan manusia yang mampu mengoperasikan tugas-tugas dalam kehidupan organisasi, baik dalam ruang lingkup swasta maupun dalam organisasi pemerintah.

Hasil kemajuan di bidang teknologi seperti komputerisasi yang sebahagian telah dapat dilakukan tugas manusia, tidak mampu menggeser fungsi sentral manusia dalam organisasi. Hal ini disebabkan oleh sifat manusia yang selalu mengalami, dinamakan searah dengan kemajuan yang dicapai.

Kedudukan manusia dalam organisasi adalah sebagai tenaga kerja yaitu yang melaksanakan pekerjaan-pekerjaan yang ada dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya dalam kedudukan sebagai tenaga kerja maka mencakup istilah buruh, karyawan ataupun pegawai negeri.

Dari tiga istilah di atas oleh umum dapat dibedakan atas beberapa tinjauan misalnya berdasarkan pada organisasi di mana orang tersebut bekerja, sumber pendapatan atau gaji diterima ataupun berdasarkan persyaratan yang harus dipenuhi untuk bisa bekerja dan lain sebagainya. Atau dapat disebutkan bahwa buruh diistilahkan pada mereka yang bekerja lebih banyak bersifat fisik (pekerja kasar) dengan mendapat upah atau gaji secara harian (secara langsung), karyawan diistilahkan bagi orang yang bekerja pada organisasi/perusahaan swasta, sedangkan pegawai negeri diistilahkan bagi mereka yang bekerja pada instansi pemerintah atau pada organisasi lain dengan seijin pemerintah dengan mendapatkan gaji dari anggaran pendapatan dan belanja negara.

Tanpa membicarakan lebih jauh tentang buruh dan karyawan, maka pada pembahasan ini lebih difokuskan pada pegawai negeri. Secara umum pegawai negeri adalah orang-orang yang diangkat oleh pejabat yang berwenang untuk itu dan disertai tugas pemerintah atau negara dan diberikan gaji berdasarkan peraturan yang berlaku.

Moekijat (1973 : 30) dalam bukunya manajemen kepegawaian memberikan definisi sebagai berikut :

“Pegawai negeri adalah mereka yang diangkat dalam jabatan pemerintah pusat oleh pembesar yang berwenang dan diberi gaji dari anggaran belanja negara, mata anggaran belanja pegawai, segala sesuatu menurut peraturan yang berlaku”.

Dalam defenisi lain Mockijot mengutip dari peraturan pemerintah No. 59 Tahun 1951 mengatakan

“Pegawai negara ialah warga negara yang memegang jabatan negeri yang tidak bersifat sementara dan gajinya dibayar oleh anggaran negara menurut peraturan gaji pegawai negeri yang berlaku”.

Dua defenisi yang dikemukakan di atas tentang pegawai negeri, maka dapat ditarik beberapa hal pokok yang tercakup di dalamnya yaitu :

- a. Diangkat oleh pejabat berwenang yaitu pejabat yang mempunyai kewenangan untuk mengangkat pegawai negeri.
- b. Menduduki jabatan negeri atau negara.
- c. Digaji dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara

Mengingat pegawai negeri sebagai pelaksana tugas pemerintah dan pembangunan, maka untuk bisa menjabat sebagai pegawai negeri harus memiliki pengetahuan, keterampilan serta persyaratan lain yang memungkinkan untuk bisa merealisasikan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pegawai negeri tersebut. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian memberikan batasan yang lebih khusus—menggariskan akan adanya persyaratan yang harus dipenuhi sebagai berikut :

Pegawai negeri adalah mereka yang setelah memenuhi syarat-syarat ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan sesuatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Persyaratan-persyaratan yang dimaksud dalam batasan pegawai negeri tersebut di atas ialah mengacu kepada peraturan pemerintah No. 6 Tahun 1976 Pasal 3 yang memuat syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang yang akan menjabat sebagai pegawai negeri yaitu :

- a. WNI (Warga Negara Indonesia)
- b. Berusia serendah-rendahnya 18 tahun dan setinggi-tingginya 40 tahun.
- c. Tidak pernah dihukum penjara atau kurungan berdasarkan keputusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum yang tetap karena melakukan suatu tindakan pidana kejahatan jabatan atau tindakan pidana kejahatan yang ada hubungannya dengan jabatan.
- d. Tidak pernah terlibat dalam gerakan yang menentang Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, negara dan pemerintah.
- e. Tidak pernah diberhentikan dengan tidak hormat sebagai pegawai suatu instansi, baik instansi pemerintah maupun instansi swasta.

- f. Tidak berkedudukan sebagai pegawai negeri atau calon pegawai negeri.
- g. Mempunyai pendidikan, kecakapan/keahlian yang diperlukan.
- h. Berkelakuan baik yang dibuktikan dengan surat keterangan Polri setempat.
- i. Berbadan sehat yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter.
- j. Bersedia ditempatkan di seluruh wilayah negara Republik Indonesia/negara lain yang ditentukan oleh pemerintah.
- k. Syarat-syarat lain yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Diserahi tugas dalam jabatan negeri atau jabatan negara lainnya yang dimaksud dalam batasan pegawai negeri di atas adalah : jabatan negeri adalah jabatan dalam bidang eksekutif (pemerintahan) sedangkan tugas negara adalah tugas lain untuk kepentingan negara yang ditetapkan dengan ketentuan sendiri.

Jadi yang dimaksud pegawai negeri sipil adalah warga negara Indonesia yang telah memenuhi syarat-syarat untuk dapat diangkat menjadi pegawai negeri sipil dengan melaksanakan tugas-tugas negara dan pemerintahan serta sebagai imbalan diberikan gaji dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara menurut peraturan pemerintah yang berlaku.

2. Pengertian Efektifitas

Pembahasan mengenai efektifitas erat kaitannya dengan tujuan ataupun sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi untuk dicapai, karena efektifitas merupakan indikator dalam mengukur tingkat keberhasilan yang dicapai oleh organisasi dalam melakukan kegiatannya.

Secara umum efektifitas dapat dikatakan sebagai gambaran keadaan akan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hari Lubis dan Mortan Huseini (1984:25) dalam melihat efektifitas organisasi menyatakan sebagai :

“Tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasarannya”.

Lebih jauh mereka mengatakan bahwa dalam menilai tingkat efektivitas organisasi dapat dilakukan dengan pendekatan pada tiga aspek yang ada dalam setiap organisasi yaitu : pendekatan input, pendekatan proses dan pendekatan pada output organisasi. Pada ketiga-tiganya dapat dinilai akan efektivitasnya.

Pendapat lain tentang efektivitas adalah yang dikemukakan oleh The Liang Gie (1986 : 52) dalam kamus administrasi perkantoran memberikan pengertian tentang efektivitas sebagai berikut :

“Kata efektif berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena hasil dapat tercapai tapi mungkin dengan penghamburan pikiran, tenaga, waktu, ruang atau benda”.

Dari pengertian efektivitas yang dikemukakan oleh The Liang Gie menekankan pada dampak atau efek dalam suatu perbuatan yang dilakukan oleh manusia. Penekanan lain adalah membedakan antara efisien dengan efektif yaitu efektif ditekankan pada tercapainya tujuan tanpa memperhitungkan pemanfaatan sumber daya yang dikeluarkan. Pendapat lain yang membedakan antara efektif dan efisiensi adalah oleh Komaruddin (1990 : 56) sebagai berikut :

“Tercapainya tujuan manajemen (artinya manajemen yang efektif) tidak selamanya disertai dengan efisiensi yang maksimum”.

Dalam melihat efektif di sini Komaruddin melakukan pendekatan pada manajemen yaitu kemampuan seseorang memanfaatkan segala sumberdaya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari batasan-batasan yang dikemukakan oleh para ahli di atas dalam melihat efektivitas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam pengertian efektivitas ada hal-hal pokok yang tercakup di dalamnya yaitu :

a. Efektifitas merupakan suatu indikator penilaian

- b. Efektifitas tidak selamanya disertai efisien
- c. Efektif dapat dilihat dari input, output dan proses.

3. Pengertian ASKES

Merupakan keharusan bagi setiap pegawai negeri sipil untuk menjadi peserta dalam usaha untuk menjaga dan memelihara kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari peraturan pemerintah Nomor 22 Tahun 1984 tentang pemeliharaan kesehatan pegawai negeri sipil dan penerima pensiun beserta anggota keluarganya. Ketetapan lain adalah Undang-Undang tentang Pokok Kesehatan Nomor 9 tahun 1960 yang menekankan akan usaha-usaha khusus dalam menjaga dan memelihara kesehatan pegawai negeri sipil. Kepada masing-masing pegawai negeri sipil yang sudah terdaftar diberikan kartu tanda peserta (KTP).

Askes ini diperlihatkan kepada Puskesmas atau Rumah Sakit atau tempat lain yang ditunjuk oleh pemerintah untuk mendapatkan pelayanan.

Kartu tanda peserta ini berisi :

- a. Nama peserta, golongan gaji dan jabatannya
- b. Umur dan tanggal lahir serta alamat kantor
- c. Nama istri/suami dengan anak (anggota) keluarga sebanyak tiga orang dengan umur dan tanggal lahir masing-masing.

Jadi Askes yang dimaksud di sini adalah kartu tanda peserta bagi setiap pegawai negeri sipil yang berfungsi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas/Rumah Sakit atau tempat lain yang ditunjuk oleh pemerintah.

B. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Menurut H. A. S. Munir (1998 : 26) yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah

“Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Selanjutnya menurut W. J. S. Purwadarminta dalam kamus bahasa Indonesia (1996 : 61) mengemukakan bahwa :

“Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, menerima, menyambut, dan mengindahkan serta mengurus apa yang diperlukan seseorang”

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan yang menjadi fokus dalam penulisan ini adalah pelayanan di sektor kesehatan, karena kesehatan sebagai salah satu faktor penting untuk meningkatkan derajat kesehatan hidup masyarakat.

Menurut UU Kesehatan No. 23 HM 1992 Bab 1 Pasal 1 yang dimaksud dengan kesehatan adalah : "Keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis.

Menurut WHO 1957, pengertian sehat adalah : "Suatu keadaan dan kualitas dari organ tubuh yang berfungsi secara wajar dengan segala faktor keturunan dari lingkungan yang dipunyainya".

Dari arti kesehatan di atas dapat makna yang terkandung yaitu keadaan sejahtera, fisik, rohani dan sosial. Manusia sehat merupakan modal pembangunan nasional karena pembangunan nasional dapat terlaksana sesuai dengan cita-cita bangsa jika diselenggarakan oleh manusia yang cerdas dan sehat.

Dari arti pelayanan dan kesehatan tersebut bila dipertautkan menjadi pelayanan kesehatan. Menurut peraturan Kesehatan RI No. 159 b/ Menkes/Per/II/1988 yang dimaksud dengan pelayanan adalah : "Kegiatan pelayanan berupa rawat jalan, pelayanan rawat inap dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik".

Menurut Leven dan Loomba dalam Pengantar Ilmu Kesehatan karangan Azrul Azwar (1996 : 35) mengemukakan bahwa pelayanan kesehatan adalah :

Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Uraian tersebut di atas antara efektivitas dengan pelayanan kesehatan bila dipertautkan menjadi efektivitas pelayanan kesehatan maka dapat diciptakan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya sehingga kebutuhan dan tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin dengan pengeluaran seminimal mungkin.

C. Pengertian Rumah Sakit, Tugas dan Fungsinya

Pengertian Rumah Sakit :

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No. 159 B/Menkes/Per/II/1998 Bab I, Pasal 1, yang dimaksud dengan Rumah Sakit adalah :

Sasaran upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Tugas Rumah Sakit :

Menurut SK Menkes No 540/1994 tugas Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kab. Gowa adalah

Melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasilguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan dan pemilihan yang dilaksanakan secara merata dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Fungsi Rumah Sakit :

Menurut SK Menkes No. 540/1994 fungsi Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kab. Gowa adalah :

- Menyelenggarakan pelayanan medik
- Menyelenggarakan pelayanan penunjang medik dan non medik
- Menyelenggarakan pelayan asuhan keperawatan
- Menyelenggarakan pelayanan rujukan
- Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
- Menyelenggarakan penelitian dan pengembangan
- Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.

D. Faktor Pendukung Pelayanan:

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan. Faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan berbeda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik berupa pelayanan verbal, pelayanan

tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa peralatan. Salah satu faktor dari enam unsur tersebut tidak ada atau sangat tidak memadai, pelayanan akan terasa kurang, bahkan jika faktor pertama yang tidak ada maka fatallah pelayanan itu. Untuk melihat secara jelas keenam faktor itu berikut ini dijelaskan secara berturut-turut sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran mewujudkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

Moenir (1998 : 89) mengatakan bahwa kesadaran adalah :

Suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

Dengan pengertian di atas, maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Orang yang dalam keadaan emosional tidak mungkin memperoleh kesadaran. Dengan kesadaran dapat diperoleh atau ditemukan kebenaran hakiki sehingga dapat “melihat” dengan mata hati suatu kebatilan.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat sehingga Moenir (1998 : 91) mengatakan : "... aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya". Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat manusianya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada manusia sebagai obyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu.

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Namun pada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus

kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud di sini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Untuk mengorganisir fungsi pelayanan, baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan tentu harus memiliki sarana pendukung. Moenir (1998 : 98) mengatakan bahwa :

“... sarana pendukung mekanisme kerja di dalam organisasi ialah sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sistem yang telah ada bersamaan dengan terciptanya organisasi harus dipelihara dengan baik sepanjang kehidupan organisasi itu. Pemeliharaan atas sistem tidak hanya menjaga kontinuitas fungsi saja, tetapi juga senantiasa mengembangkan kedayagunaannya seiring dengan perkembangan dan kemajuan organisasi mengikuti irama perkembangan teknologi.

Sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamika penyimpanan arsip, pembukuan, proses penyimpanan barang di gudang, proses pengeluaran barang dan lain-lain.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya. Namun hal itu dalam masyarakat yang berteknologi maju, di mana kebutuhan hidup semakin meningkat tidak hanya dalam jenis tetapi juga dalam hal kegunaan, pendapatan seseorang tidak lagi dapat menjangkau kebutuhannya bersama keluarga. Kebutuhan hidup yang makin meningkat di satu pihak, kurang dapat diimbangi dengan pendapatan yang relatif tetap, sehingga menyebabkan perubahan pola ketenagakerjaan.

5. Faktor Kemampuan/Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan)

melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada, di bidang manajemen menurut Robert R. Katz dalam kutipan Moenir (1998 : 116) mengatakan bahwa ada tiga jenis kemampuan dasar yang perlu dimiliki oleh setiap manajer agar dapat melaksanakan tugasnya memimpin secara berdayaguna dan berhasil yaitu kemampuan tehnik (technical skill), kemampuan bersifat manusiawi (human skill) dan kemampuan membuat konsep (conceptual skill).

Selanjutnya mengenai keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain. Seperti diketahui bahwa orang bekerja selalu menggunakan paling tidak 4 unsur yaitu ada pada setiap orang, ialah otot, saraf, perasaan, dan pikiran. Dengan kombinasi yang berbeda derajat dari masing-masing unsur tergantung pada jenis pekerjaan yang dilakukan.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud di sini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa
- Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
- Lebih mudah/ sederhana dalam gerak para pelakunya
- Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- Menimbulkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosionalnya.

Oleh karena itu peranan sarana pelayanan sangat penting di samping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat RSUD Sungguminasa Kabupaten Gowa

RSUD Sungguminasa Kab. Gowa didirikan sejak tahun anggaran 1982/1983 di atas tanah seluas 2,4 Ha terletak di Kelurahan Batangkaluku Kecamatan Sombaopu (masih dalam wilayah kota Sungguminasa) Kabupaten Gowa dan mulai beroperasi secara aktif pada tahun 1984 kemudian secara berangsur-angsur dalam menjalankan kegiatannya secara bertahap pula mengalami perubahan-perubahan dengan penambahan ruang/gedung dan peralatan serta jumlah personil (tenaga) sesuai kebutuhan pada waktu itu. Akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dari tahun ke tahun semakin pesat berjalan begitu cepat secara dinamis telah merubah pola pikir masyarakat menjadi lebih kritis dan menuntut pelayanan yang lebih bermutu. Perkembangan kegiatan pelayanan Rumah Sakit Umum Sungguminasa periode terakhir terus meningkat. Peningkatan ini diikuti oleh tuntutan kebutuhan yang mendesak yaitu peningkatan sumber daya manusia, sarana, prasarana, dan peralatan yang dimiliki Rumah Sakit Umum Sungguminasa.

Mengingat hal tersebut di atas dalam upaya lebih meningkatkan mutu pelayanan dan memperluas cakupan pelayanan, maka Rumah Sakit

Umum Sungguminasa mengusulkan pada waktu itu agar Rumah Sakit Umum Sungguminasa dapat beralih dari kelas D ke kelas C. dan dalam kurun waktu kurang lebih 10 tahun kemudian harapan ini dapat terpenuhi sekalipun penuh dengan liku-liku yang panjang, di mana pada saat itu pimpinan Rumah Sakit mengusulkan supaya Rumah Sakit Umum Sungguminasa bisa dinaikkan kelasnya dari kelas D ke kelas C melalui Bapak Bupati Gowa (Bapak H. Sahrul Yasin Limpo, SH, M Si) kemudian Bapak Bupati Gowa menindaklanjuti dan ditujukan kepada Bapak Menkes RI di Jakarta dengan suratnya No. 445.2/226/RSU-II/1995 tanggal 4 Desember 1995 yang dilampiri surat usulan dari Rumah Sakit dan surat kepala kanwil kesehatan beserta daftar persyaratan yang telah terpenuhi.

Sebagai realisasi dari surat Bupati Gowa di atas terbit surat kawat dari Mendagri No. 061/136-1/SJ Tanggal 22 April 1996 ditujukan ke Bapak Gubernur dan tembusan ke Bapak Bupati Gowa untuk memerintahkan Kabag Organisasi bersama Direktur RS untuk mengikuti Rapat Koordinasi. Kemudian muncul Surat Kawat II dari Mendagri No. 061/1288/SJ. Tanggal 15 Mei 1996 ditujukan ke Gubernur dan Bupati Gowa sebagai tembusan tentang penyampaian peningkatan kelas Rumah Sakit dari ke kelas D ke kelas C sesuai surat persetujuan dari Menkes RI No. 24/Menkes/1/1995 tanggal 12 Januari 1996 dan Menpan No B-310/1/

1996 tanggal 28 Agustus 1996 untuk ditindak lanjuti guna dituangkan ke dalam Perda Tk. II.

Berangkat dari pengalaman-pengalaman di atas yang kini usia Rumah Sakit Umum Sungguminasa sejak berdirinya sudah memasuki usia remaja (\pm 17 tahun) namun di usia muda ini sudah cukup mampu untuk bersaing dengan Rumah Sakit yang ada di kabupaten lain, sebagaimana contoh yang menyolok sebagai persyaratan RSU kelas C harus ada 4 dasar yaitu bedah, anak, penyakit dalam, dan kebidanan kandungan tapi ternyata sekarang bukan 4 dasar lagi melainkan 10 dasar yang ada ditambah dua dokter gigi dan empat dokter umum yang secara keseluruhan jumlah dokter tersedia 16 orang ditambah jumlah paramedis, non perawatan dan tenaga penunjang lainnya

Dengan jumlah sumber daya manusia yang ada ini tentunya perlu penanganan manajemen yang baik yang tidak terlepas dari struktur organisasi yang jelas untuk menjalankan misi dan visi Rumah Sakit ke masa yang akan datang. Selain daripada sumber daya manusia yang ada di atas sarana gedung, dan perangkat peralatan yang sekalipun masih dalam tahap penyempurnaan tidak mengganggu ruang gerak kegiatan sehari-hari.

B. Struktur Organisasi

Berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan RI No. 537/Menkes/SK/IV/1996 tanggal 5 Juli 1996 tentang organisasi dan tata

kerja RSUD Sungguminasa Kabupaten Gowa dengan susunan organisasi terdiri dari :

- a. Direktur
- b. Sub Bagian Tata Usaha membawahi 4 urusan
- c. Seksi Medis dan Perawatan membawahi 3 subsi
- d. Seksi pencatatan dan pelaporan membawahi 3 subsi
- e. 7 unit pelaksana Fungsional
- f. 4 Instalasi Penunjang
- g. Jumlah tenaga sekitar 84 orang terdiri dari :
 1. Dokter umum 5 orang
 2. Dokter gigi 2 orang
 3. Paramedis 49 orang
 4. Medis non perawatan 13 orang
 5. Non medis non perawat 15 orang

Struktur organisasi dapat dilihat pada lampiran

C. Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kab. Gowa

Dalam rangka melaksanakan tugas dan fungsi Rumah Sakit Umum Sungguminasa Gowa maka dilengkapi dengan sejumlah pegawai/jumlah tenaga Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kab. Gowa secara keseluruhan sebanyak 120 orang.

Untuk memberikan gambaran keadaan pegawai di Rumah Sakit Umum maka dapat diuraikan keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikan.

a. Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk dapat diangkat menjadi pegawai yang dibuktikan dengan surat tanda tamat belajar dari suatu lembaga pendidikan/ijazah.

Dilihat dari tingkat pendidikan pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa menyebar dari pendidikan tingkat sekolah menengah pertama (SMP) sampai pada tingkat pascasarjana, walaupun di antaranya didominasi oleh tingkat pendidikan tertentu.

Berdasarkan tingkat pendidikan masing-masing, tingkat sekolah menengah pertama sebanyak 7 orang, tingkat sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 83 orang, tingkat diploma sebanyak 13 orang, tingkat sarjana sebanyak 12 orang dan pascasarjana sebanyak 5 orang. Secara terperinci tentang keadaan pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa berdasarkan tingkat pendidikan digambar secara tabel berikut ini :

Tabel 1. Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2001/2002

No.	Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SMP	7	5,83
2	SMA	83	69,16
3	Diploma	13	10,83
4	Sarjana	12	10
5	Pascasarjana	5	4,16
Jumlah		120	100

Sumber data : Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Tahun 2001/2002

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SMA mempunyai jumlah yang lebih banyak yaitu mencapai 69,16 % dari semua pegawai yang diikuti oleh tingkat diploma mencapai 10,83 % dan yang paling rendah adalah pasca sarjana 4,16 %.

b. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan

Berdasarkan golongan, pegawai di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa lebih banyak didominasi oleh golongan II dengan jumlah 79,16 % diikuti oleh golongan III sebesar 10 %, dan golongan I sebanyak 9,16 %, serta golongan IV sebanyak 1,66 %. Secara tabel dapat digambarkan sebagai berikut :

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan SMA mempunyai jumlah yang lebih banyak yaitu mencapai 69,16 % dari semua pegawai yang diikuti oleh tingkat diploma mencapai 10,83 % dan yang paling rendah adalah pasca sarjana 4,16 %.

b. Keadaan Pegawai Berdasarkan Golongan

Berdasarkan golongan, pegawai di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa lebih banyak didominasi oleh golongan II dengan jumlah 79,16 % diikuti oleh golongan III sebesar 10 %, dan golongan I sebanyak 9,16 %, serta golongan IV sebanyak 1,66 %. Secara tabel dapat digambarkan sebagai berikut :

Tabel 2. Keadaan Pegawai Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Berdasarkan Golongan

No.	Golongan	Jumlah	Persen
1	I	11	9,17
2	II	95	79,17
3	III	12	10
4	IV	2	1,66
Jumlah		120	100

Sumber data : Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Tahun 2001

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa Khususnya Peserta Askes Rawat Inap

Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada pasien yang membutuhkan rawat inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya peserta Askes harus ditempuh melalui suatu prosedur yakni pada saat mulai berobat sampai kepada perawatan kesehatan. Pasien yang diberikan rawat inap yaitu dengan persyaratan peserta asuransi mendapatkan pelayanan dengan ketentuan sebagai berikut

- a. Harus adanya Ikatan Kerja Sama (IKS) antara Rumah Sakit dan Badan Pengumpul dan Pengelola Dana (BPD).
- b. Penderita peserta asuransi menyerahkan/menunjukkan kartu peserta Asuransi kepada TPAPARS
- c. Menunjukkan surat rujukan dari pelaksana pelayanan kesehatan yang ditunjuk oleh pihak asuransi/kontraktor yaitu :
 1. Dokter yang ditunjuk pihak asuransi.
 2. Rumah Sakit lainnya.
 3. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan (PPK) lanjutan.
- d. Pasien gawat darurat berasal dari Unit Gawat Darurat (UGD) tidak memerlukan surat rujukan.

- e. Rumah Sakit memperoleh surat jaminan rawat dari pihak penjamin bila pihak penjamin ada pesertanya yang dirawat, selambat-lambatnya 3 x 24 jam setelah pasien masuk rumah sakit. (sesuai ketentuan dalam IKS).

Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya peserta Askes Rawat Inap yaitu :

1. Penetapan ruang kelas perawatan bagi peserta asuransi berdasarkan ikatan kerja sama.
2. Bagi peserta yang menggunakan ruang kelas perawatan yang lebih tinggi dari haknya karena permintaan sendiri maka :
 - a. Pihak Rumah Sakit wajib menjelaskan kepada peserta akan resiko biaya berupa selisih tarif yang menjadi tanggungannya akibat memilih ruang kelas yang lebih tinggi dari haknya. Selisih tarif yang dimaksud di atas adalah selisih tarif rawat inap yang berlaku bagi pasien umum di Rumah Sakit yang bersangkutan, antara ruang kelas yang ditempati dengan ruang kelas yang menjadi haknya.
 - b. Apabila setelah diberi penjelasan peserta tetap memilih ruang kelas lebih dari haknya, maka peserta atau keluarganya membuat surat pernyataan bersedia membayar selisih tarif, sebaliknya apabila peserta memilih ruang kelas yang lebih rendah dari haknya, maka peserta atau keluarganya tidak dapat meminta kelebihan perawatan.

- c. Apabila ruang perawatan yang menjadi haknya peserta tidak tersedia, maka untuk sementara waktu peserta yang bersangkutan dilayani di ruang kelas perawatan yang lebih besar dari haknya sepanjang tempat tersebut tersedia. Namun apabila tempat tidak tersedia, maka Rumah Sakit yang bersangkutan dapat menunjuk ke Rumah Sakit lain yang setingkat yang termasuk dalam jaringan pelaksanaan pelayanan kesehatan. Selisih tarif akibat perbedaan ruang kelas perawatan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Rumah Sakit, kecuali diatur lain dalam ikatan kerja sama (IKS).
- d. Rumah sakit melaksanakan pemeriksaan penunjang diagnostik, tindakan medik terapi, tindakan medik dan radioterapi, perawatan termasuk penyediaan banan dan alat kesehatan habis pakai.
- e. Pelayanan obat-obatan untuk peserta dapat diambil melalui apotik yang ditunjuk oleh asuransi berdasarkan Ikatan Kerja Sama antara badan Pengumpul dan Pengelola Dana (BPD) dengan apotik yang ditunjuk melalui pelayanan obat yang disediakan di Rumah Sakit.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa administrasi pelayanan asuransi kesehatan di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa dimana didalamnya dibentuk suatu tim pengelola administrasi peserta asuransi di Rumah Sakit oleh Direktur Rumah Sakit dengan tugas mengkoordinasikan administrasi pelayanan peserta seperti pemeriksaan

terhadap surat rujukan, legalisasi resep, surat jaminan, memonitor pelayanan, menyiapkan data untuk mengajukan klaim, merencanakan pengembangan pengawasan dan pengendalian lain-lain. Dan untuk setiap pelayanan luar paket, peserta menandatangani bukti pelayanan. Setelah selesai di rawat peserta/keluarganya diharuskan menandatangani surat pernyataan bukti rawat inap. Rumah Sakit berkewajiban membuat rujukan balik kepada pelaksana pelayanan kesehatan yang mengirimnya.

Dengan demikian pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa khususnya peserta Asuransi Kesehatan (ASKES) Rawat Inap dilaksanakan dengan menunjukkan persyaratan sebagai berikut :

1. Pasien membawa kartu peserta asuransi dan surat rujukan/pengantar rawat dari pelaksana pelayanan kesehatan (PPK) tingkat lanjutan di luar Rumah Sakit kepada petugas loket.
2. Petugas loket memeriksa kebenaran dan masa berlaku Kartu Peserta Asuransi (KPA) dan mencatat identitas pasien, nomor KPA, dan nama BPD-nya dalam register.
3. Pasien baru dibuatkan kartu berobat (kalau pasien baru) dan di isi sesuai dengan identitas pasien, nomor KPA dan nama BPD-nya dalam register, sedangkan pasien lama cukup memakai kartu berobat yang sudah dimilikinya. Selanjutnya pasien diminta untuk membawa kartu

- berobat, surat rujukan atau surat permintaan rawat dari PPK ke poliklinik yang sesuai dengan alamat yang dituju dalam surat rujukan.
4. Pasien menyerahkan kartu berobat dan surat rujukan/surat pengantar rawat di poliklinik/PPK lanjutan dan menunggu panggilan untuk pemeriksaan.
 5. Dokter poliklinik memeriksa pasien dan apabila diperlukan perawatan, pasien mendapat surat permintaan rawat inap.
 6. Pasien membawa surat permintaan rawat inap tersebut ke Sentral Opname (SO). Petugas Sentral Opname meminta keluarga pasien untuk menghubungi petugas Tim Pengelola Administrasi Peserta Asuransi di Rumah Sakit. Surat permintaan rawat inap ini harus diketahui dan dilegalisir oleh petugas Tim Pengelola Administrasi Peserta Asuransi.
 7. Petugas tim pengelola administrasi peserta asuransi di Rumah Sakit menjelaskan kepada pasien/keluarganya tentang kelas rawatan dan jenis pelayanan yang menjadi hak peserta sesuai dengan ikatan kerja sama.
 8. Pasien selanjutnya membawa surat pengantar rawat dari dokter ke bagian pendaftaran rawat inap Sentral Opname (SO).
 9. Petugas Sentral Opname mencatat dalam buku register rawat inap dan menyiapkan berkas catatan medik pasien.

10. Petugas memberi penjelasan kepada pasien/keluarganya tentang tata tertib dan kewajiban yang harus dipenuhi pasien peserta asuransi antara lain surat jaminan dari pihak asuransi yang harus diserahkan dalam waktu 3 x 24 jam.
11. Petugas Sentral Opname mengantarkan pasien tersebut beserta catatan mediknya ke ruang rawat yang bersangkutan.
12. Petugas Sentral Opname lalu menyerahkan pasien kepada petugas/perawat di ruang rawat. Prosedur selanjutnya tidak berbeda dengan pelayanan bagi pasien umum.
13. Apabila pasien sudah diijinkan pulang, petugas ruangan mengantar pasien/keluarganya dengan membawa catatan medik selama perawatan ke bagian Sentral Opname.
14. Petugas loket Sentral Opname membawa surat bukti rawat inap yang mencakup lamanya dirawat, tindakan medik, pemeriksaan penunjang, medik, obat dan lain-lain lengkap dengan rincian biayanya. Surat bukti rawat inap ini harus ditandatangani oleh pasien. Apabila pasien memakai kelas perawatan yang lebih tinggi dari haknya maka sesuai dengan surat pernyataan kesanggupan yang telah ditandatangani oleh pasien/keluarganya, petugas menghitung selisih biaya yang harus dibayar oleh pasien. Pasien diwajibkan membayar kelebihan biaya ini di bagian loket.

15. Surat bukti tersebut diberikan kepada pasien untuk diserahkan kepada petugas tim pengelola administrasi peserta asuransi kesehatan di Rumah Sakit.

16. Petugas tim pengelola administrasi peserta asuransi di Rumah Sakit memeriksa kelengkapan dokumen yang diperlukan untuk mengajukan klaim. Apabila ternyata ada kekurangan atau syarat yang belum dipenuhi maka pasien/keluarganya diminta untuk segera melengkapinya.

Untuk meminta pertanggungjawaban sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya peserta Askes Rawat Inap, maka Rumah Sakit mengajukan tagihan kepada Kantor BPD yang besarnya sesuai dengan ikatan kerja sama. Pengajuan tagihan dilakukan secara kolektif dengan melampirkan kwitansi tagihan atau sesuai dengan ikatan kerja sama yang didukung oleh dokumen-dokumen sebagai berikut :

Formulir pengajuan klaim berisikan :

- a. Nama provider
- b. Nama lengkap orang sakit
- c. Jenis kelamin orang sakit
- d. Tanggal lahir orang sakit
- e. Status peserta, istri, suami, anak.

- f. Nama pegawai
- g. Nomor peserta
- h. Nomor kontrol/nomor catatan medik
- i. Keluhan orang sakit
- j. Kapan mulai penyakit di derita, tanggal masuk dan keluar Rumah Sakit.
- k. Diagnosa lengkap
 - Resep diberikan
 - Orang sakit memperlihatkan surat rujukan

Perincian biaya pengobatan yang dibebankan kepada orang sakit dan terdiri dari :

1. Jumlah tagihan paket, tarif paket x hari rawat.
2. Jenis dan biaya pelayanan di luar paket
 - Jumlah seluruh rekening kepada peserta
 - Bukti pelayanan yang telah dilakukan (pelayanan paket, di luar paket).
 - Nama jelas dan tanda tangan orang sakit/keluarga.
 - Nama jelas dan tanda tangan dokter
3. Jumlah seluruh tagihan yang diajukan
4. Bukti telah dilakukan tindakan bedah, sedang, besar dan khusus dengan anesti umum.

5. Bukti pelayanan di luar paket.

.Pengajuan klaim tersebut disampaikan kepada pihak BPD untuk dilakukan verifikasi atas tagihan yang diajukan oleh Rumah Sakit, tagihan yang tidak dilengkapi atau kurang didukung oleh dokumen seperti tersebut bahwa BPD berhak menolak atau sesuai dengan ikatan kerja sama yang dibuat.

Dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien melalui Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa dapat berhasil dengan baik apabila program perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian yang dilaksanakan oleh aparat yang terampil baik selaku petugas medis maupun non medis (tenaga administrasi) didukung oleh sarana fasilitas yang memadai.

Efektifitas administrasi pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya peserta Askes Rawat Inap yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pelayanan kesehatan peserta Askes rawat inap dengan ukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas jasa pelayanan administrasi kesehatan yang diberikan oleh dokter dan pegawai. Ini dapat diukur dari penilaian pasien terhadap jasa pelayanan yang diperolehnya. Adapun jasa pelayanan yang diukur dalam hal ini antara lain : kesiapan/ kecepatan memberikan pelayanan, keteraturan dalam memberikan pelayanan, prosedur yang dilalui untuk

mendapatkan pelayanan, kewajaran atas biaya, waktu dan tenaga mendapatkan pelayanan, dan tanggapan atau kesan atas pelayanan yang diterimanya.

Berdasarkan tingkat efektivitas administrasi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya peserta Askes Rawat Inap diperoleh suatu hasil yang dapat digambarkan dalam tabel berikut :

Tabel 3., Tanggapan Responden Tentang Ketetapan dan Kecepatan Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien di RSU. Sungguminasa Kabupaten Gowa

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Tepat waktu	10	40
2.	Agak lambat	12	48
3.	terlambat	3	12
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Dari data tersebut pada tabel di atas bahwa nampak tanggapan responden atas Ketetapan dan kecepatan waktu pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap oleh tenaga kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya bagi pasien peserta Askes agak lambat diberikan pelayanan. Hal ini terbukti dengan adanya responden yang mengatakan tepat waktu yakni 10 orang responden atau

40%, selanjutnya yang mengatakan agak lambat sebanyak 12 orang responden atau 48%, dan yang mengatakan terlambat ada 3 orang responden atau 12%.

Jika dikaji dari hasil tanggapan responden yang diperoleh tersebut nampak bahwa pelaksanaan sistem pelayanan kesehatan bagi peserta Askes Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa belum berjalan secara efektif karena itu sistem pelayanan ini perlu diperbaiki dengan mengadakan disiplin terhadap tenaga kesehatan.

Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat efektifitas administrasi pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa diperoleh suatu gambaran seperti pada tabel berikut :

Tabel 4. Tanggapan Responden Tentang Tingkat Efektifitas Tenaga Kesehatan Dalam Pelayanan Pasien Di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa.

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat tinggi	4	16
2.	Tinggi	8	32
3.	Cukup tinggi	13	52
4.	Rendah	-	-
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Dari tabel di atas memperlihatkan jumlah responden terbesar berada pada klasifikasi cukup tinggi yaitu 13 orang responden atau 52% selanjutnya disusul oleh klasifikasi tinggi yakni 8 orang responden atau 32%, sedangkan sangat tinggi 4 orang responden atau 16%, dan tidak ada responden yang berada pada klasifikasi rendah atau 0%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa tingkat efektifitas administrasi pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa berada pada tingkat cukup tinggi.

Berkaitan dengan kegiatan administrasi pelayanan kesehatan terutama pengelolaan administrasi yang berkaitan dengan penanganan kartu pasien, formulir-formulir pengendalian kesehatan dinilai masih simpang siur, misalnya satu macam kartu untuk berbagai jenis penyakit yang seharusnya dipisahkan untuk memudahkan pengendaliannya. Demikian pula tenaga pelayanan pada loket kartu terbatas dibandingkan jumlah pasien yang membutuhkan pelayanan kartu kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dengan pihak pencegah penyakit tentang sistem pelayanan kartu kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa digambarkan seperti tabel berikut :

Tabel 5. Tanggapan Responden Tentang Sistem Pelayanan Kartu Kesehatan RSUD. Sungguminasa Kabupaten Gowa.

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat lancar	8	32
2.	Lancar	4	16
3.	Kurang lancar	11	44
4.	Tidak lancar	2	8
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas memperlihatkan bahwa pelaksanaan sistem pelayanan kartu kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa adalah kurang lancar. Ini dapat dilihat dengan adanya responden masing-masing memberikan penilaiannya yang mengatakan sangat lancar yakni 8 orang responden atau 32%, selanjutnya yang mengatakan lancar ada 4 orang responden atau 16%, sedangkan yang mengatakan kurang lancar ada 11 orang responden atau 44%, dan yang mengatakan tidak lancar ada 2 orang responden atau 8%.

Keteraturan dalam pemberian pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya bagi peserta Asuransi Kesehatan (Askes) Rawat Inap diperoleh suatu hasil dari responden yang dapat digambarkan seperti tabel berikut :

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Keteraturan Dalam Pemberian Pelayanan Kesehatan Khususnya Peserta Asuransi Kesehatan.

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat teratur	10	40
2.	Teratur	4	16
3.	Kurang teratur	8	32
4.	Tidak teratur	3	12
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa keteraturan dalam pemberian pelayanan kesehatan khususnya bagi peserta Askes pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa adalah sangat teratur. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing responden yang menyatakan penilaiannya sangat teratur 10 orang responden atau 40%, yang mengatakan teratur 4 orang responden atau 16%, yang mengatakan kurang teratur 8 orang responden atau 32%, dan yang memberikan penilaian tidak teratur 3 orang responden atau 12%.

Berdasarkan hasil wawancara penulis selama penelitian kepada masing-masing pasien calon rawat inap peserta Askes Rumah Sakit Sungguminasa Kabupaten Gowa menyebutkan persyaratan yang harus dilengkapi bagi pasien adalah :

- a. Surat rujukan dari Puskesmas

- b. Surat permintaan jaminan Askes
- c. Surat permintaan rawat inap
- d. Kartu Askes asli

Tujuan dari pada kelengkapan berkas pasien calon rawat inap peserta Askes di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa yaitu untuk memenuhi persyaratan administrasi dan Askes, untuk panggilan Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa itu disesuaikan dengan tingkat golongannya seperti :

- a. Peserta Askes golongan I dan II tempatnya kelas III
- b. Peserta Askes golongan III tempatnya kelas II
- c. Peserta Askes golongan IV tempatnya kelas I

Dari uraian-uraian di atas pihak Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa kepada peserta Askes Rawat Inap bagi pasien kurang memuaskan, untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap pasien Peserta Askes Khusus Rawat Inap

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat memuaskan	6	24
2.	Memuaskan	5	20
3.	Kurang memuaskan	11	44
4.	Tidak memuaskan	3	12
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa adalah kurang memuaskan. Hal ini terbukti dengan adanya masing-masing responden yang memberikan penilaiannya atau 24% yang mengatakan penilaiannya memuaskan 5 orang responden atau 20%, serta yang mengatakan kurang memuaskan 11 orang responden atau 44%, dan yang mengatakan tidak memuaskan ada 3 orang responden atau 12%.

Selanjutnya pelayanan kesehatan yang dilakukan pada bagian Radiologi serta Laboratorium dan bagian Farmasi telah mendapat tanggapan dari responden seperti digambarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 8. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Di Bagian Laboratorium, Farmasi, dan Radiologi.

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat memuaskan	7	28
2.	Memuaskan	4	16
3.	Kurang memuaskan	10	40
4.	Tidak memuaskan	4	16
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Dari tabel di atas nampak jelas bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit umum Sungguminasa Kabupaten Gowa di

bagian Laboratorium, Farmasi dan Radiologi khususnya kepada peserta Askes Rawat Inap adalah kurang memuaskan. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya masing-masing responden mengatakan sangat memuaskan 7 orang responden atau 28%, yang mengatakan memuaskan 4 orang responden atau 16%, serta yang mengatakan kurang memuaskan ada 10 orang responden atau 40%, dan yang mengatakan tidak memuaskan 4 orang responden atau 16%.

Lebih lanjut berdasarkan hasil yang diperoleh tentang pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan perawat kepada peserta Askes rawat inap pada bagian perawatan rawat inap dapat dilihat seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 9. Tanggapan Responden Tentang Pelayanan yang Dilakukan Dokter dan Perawat di bagian Perawatan Rawat Inap.

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat memuaskan	4	16
2.	Memuaskan	8	32
3.	Kurang memuaskan	10	40
4.	Tidak memuaskan	3	12
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Dari tabel di atas nampak jelas bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh dokter dan perawat di bagian Perawatan

Inap di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya peserta Askes Rawat Inap adalah kurang memuaskan. Untuk melihat hal tersebut masing-masing responden telah memberikan penilaiannya yang mengatakan sangat memuaskan ada 4 orang responden atau 16%, selanjutnya yang mengatakan memuaskan 8 orang responden atau 32% selanjutnya yang mengatakan kurang memuaskan ada 10 responden atau 40%, dan yang mengatakan penilaiannya tidak memuaskan ada 3 orang atau 12%.

Berdasarkan pada uraian-uraian tersebut, secara tegas dikatakan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa khususnya peserta Askes Rawat Inap masih perlu diperbaiki untuk ditingkatkan mengingat pasien rawat inap belum dilayani secara tepat dan cepat sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat pada umumnya dan peserta Askes pada khususnya.

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Kesehatan Peserta Askes Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa

1. Kemampuan Personil dalam Pelayanan

Kemampuan aparat kesehatan ini semuanya diharapkan aparat kesehatan dan Asuransi Kesehatan utamanya perawat dan bidan serta personil asuransi kesehatan dalam menjalankan pemerataan dalam

pelayanannya kepada peserta Askes Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa yang mana diperlukan tenaga personil yang menjalankan kegiatan pelayanan kesehatan kepada peserta Askes yang rawat inap yang tentunya perlu mendapat perhatian khusus untuk dilayani.

Dengan dasar itulah maka Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa perlu memberikan perhatian terhadap masalah tersebut untuk melayani kebutuhan peserta Asuransi Kesehatan yang rawat inap pada Rumah Sakit tersebut. Oleh karena itu untuk menjalankan dan menghadapi masalah itu maka sedapat mungkin Rumah Sakit menempatkan aparat yang melayani kebutuhan peserta Askes Rawat Inap yang tentunya diperlukan personil yang mempunyai keterampilan dan pendidikan yang cukup baik.

Berdasarkan dengan penjelasan tersebut maka untuk melihat secara jelas kemampuan petugas pelayanan kesehatan peserta Askes Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa dapat diperoleh hasil seperti digambarkan pada tabel berikut :

Tabel 10. Tanggapan Responden Tentang Kemampuan Personil Kesehatan Dalam Melaksanakan Pelayanan Kesehatan.

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Sangat mampu	4	16
2.	Mampu	10	40
3.	Kurang mampu	8	32
4.	Tidak mampu	3	12
	Jumlah	25	100

Sumber data : Hasil Pengolahan Kuesioner, Tahun 2002

Berdasarkan pada tabel tersebut di atas menunjukkan bahwa kemampuan personil kesehatan dalam melaksanakan pelayanan kesehatan bagi peserta Askes rawat inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa adalah mampu. Dimana masing-masing responden memberikan penilaiannya yang mengatakan sangat mampu ada 4 orang responden atau 16%, selanjutnya yang mengatakan mampu ada 10 orang responden atau 40%, yang mengatakan kurang mampu ada 8 orang responden atau 32%, dan yang mengatakan tidak mampu 3 orang responden atau 12%, dengan demikian jelas bahwa kemampuan aparat personil kesehatan menurut responden kurang efektif dalam pelayanannya terutama pelayanan obat-obatan.

2. Terkadang Pasien tidak Membawa Surat untuk Perlengkapan Administrasi yang Diperlukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari responden menjelaskan bahwa salah satu faktor yang menghambat pelayanan kesehatan di laboratorium peserta Askes Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa karena terkadang pasien tidak membawa surat-surat untuk perlengkapan administrasi yang diperlukan dalam pemeriksaan seperti surat rujukan kartu Askes dan lain-lain.

3. Petugas Askes Sudah Pulang

Dalam pengambilan obat peserta Askes Rawat Inap di Apotik sangat membutuhkan petugas Askes untuk memberikan keterangan yang diperlukan selama dalam berobat



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Bertolak pada uraian di atas, penulis dapat mengemukakan kesimpulan pembahasan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa terhadap peserta Askes Rawat Inap pada hakekatnya belum memuaskan hati para peserta Askes tersebut. Hal ini terbukti berdasarkan respon yang dilakukan penulis terhadap 25 (dua puluh lima) responden peserta Askes, dimana sebagian besar dari mereka yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan kesehatan/perawatan di Rumah Sakit tersebut
2. Faktor penghambat pelayanan kesehatan peserta Askes Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa antara lain :
 - a. Personil tenaga medis maupun tenaga administrasi masih kurang jumlahnya, sehingga untuk memberikan pelayanan yang maksimal guna memuaskan pasien tentunya sangat sukar dilakukan, mengingat jumlah pasien jauh lebih banyak dari pada tenaga medis dan administrasi tersebut.

belum memenuhi standar Rumah Sakit modern, sehingga efektifitas pelayanan kesehatan oleh paramedis terhadap pasien otomatis belum memuaskan para pasien.

B. Saran-saran

Adapun saran penulis dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa sebagai Rumah Sakit kelas C di kawasan Indonesia Timur, seyogyanya diperlengkapi dengan alat-alat kedokteran modern yang cukup memadai, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal guna memuaskan setiap pasien yang berobat.
2. Guna dapat mengefektifkan pelayanan kesehatan kepada seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan pada Rumah Sakit Umum Sungguminasa Kabupaten Gowa, maka seyogyanya dilakukan penambahan tenaga medis, khususnya dokter-dokter spesialis

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku- buku

- Azwarm, Azrul, DR, MPA., (1980). *Pengantar Administrasi Kesehatan*, PT. Bina Aksara.
- Davis J. Laski, 1988. *Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, Ghalia, Indonesia.
- Ententeng. Indar, 1989. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Penerbit Alumni.
- Fauzi, Musaha, 1982 *Penelitian Kesehatan di Indonesia*, Sebuah Tinjauan dan Pembahasan Akademik, Jakarta.
- Hary Lubis dan Martani Husaini, 1984. *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, UI, Jakarta.
- H.A.S. Munir, 1998. *Pengertian Pelayanan Umum*, Dharma Bakti Muara Agung.
- _____, 1982. *Penelitian Kesehatan Di Indonesia*, Sebuah Tinjauan dan Pembahasan Akademis, Jakarta.
- Komaruddin, 1990. *Ensiklopedia Manajemen*, Angkasa, Bandung.
- Musanef, 1986. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Moekijat, 1973. *Manajemen Kepegawaian*, Alumni, Bandung
- Nainggolan, H., 1983 , *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil* , PT Nautu, Jakarta.
- Poedarminta, W.J.S., (1973). *Kamus Bahasa Indonesia*, Shinta Dharma, Bandung.

Soewarno, Handyaningrat, 1983. *Pengantar Study Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, Gunung Agung.

The Liang Gie, 1986 *Kamus Administrasi Perkantoran*, Nurcahaya, Yogyakarta

B. Dokumen

Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN), Bahan Penataran, UIP, Jakarta, 1988.

Lembaga Administrasi Negara RI, *Sistem Administrasi Negara RI*, LAN RI, Jakarta, 1990.

Pedoman Pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri, Jakarta, 1990.

Pedoman Pemeliharaan Kesehatan Pegawai Negeri, Penerima pensiun Beserta Anggota Keluarganya, Jakarta.